## 「スミセイ中期経営計画2019」を策定

~お客さまのための新たな価値づくりに挑戦し、ともに未来を創る~

住友生命保険相互会社(社長 橋本 雅博)は、2017年4月からスタートした新3ヵ年計画「スミセイ中期経営計画2019 ~お客さまのための新たな価値づくりに挑戦し、ともに未来を創る~」を策定しましたので、その内容についてお知らせします。

詳細につきましては、別紙をご参照ください。

#### <以下、概要>

#### 1. 前中期経営計画「スミセイ中期経営計画2016」の振返り

2014年4月からスタートした「スミセイ中期経営計画2016」では、「ブランド戦略」を全ての活動の根幹としたうえで、スミセイライフデザイナー(営業職員)、金融機関等代理店・来店型保険ショップ等の「マルチチャネル」および「海外事業」を成長戦略の柱として、ブランドの進化と新たな成長路線の確立に向けた取組みを進めてまいりました。計数目標の遂行結果につきましては、企業価値(EV)、保有契約年換算保険料において目標を達成しました。「生前給付保障+医療保障等」の保有契約年換算保険料は、若干目標に届かなかったものの着実に増加しており、概ね順調に推移しました。

## ■計数目標の遂行結果

		2016 年度末目標	2016 年度末実績
企業価値(EV)※1		3 兆 5, 300 億円 (3 ヶ年 ROEV <sup>*2</sup> +12.2%)	3 兆 7,660 億円 (3 ヶ年 ROEV <sup>※2</sup> +19.7%)
保有契約年換算保険料*1		2 兆 2, 567 億円 (3 ヶ年増加率+2.7%)	2 兆 3, 523 億円 (3ヶ年増加率+7.1%)
	うち生前給付保障+医療保障等*1	5,550 億円 (3ヶ年増加率+7.4%)	5,529 億円 (3ヶ年増加率+7.0%)

<sup>※1</sup> 住友生命とメディケア生命の合算。

#### 2. 新中期経営計画「スミセイ中期経営計画2019」の概要

#### ◆基本的な考え方および目指す姿

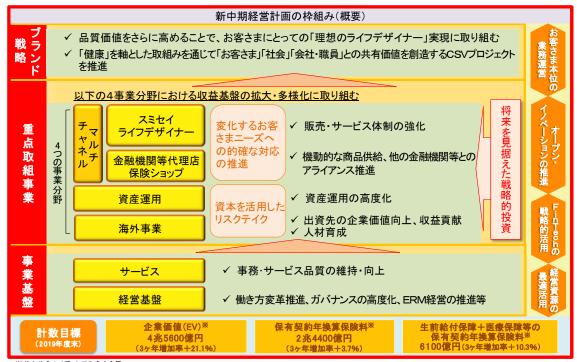
今年度よりスタートさせた新たな3ヵ年計画「スミセイ中期経営計画2019~お客さまのための新たな価値づくりに挑戦し、ともに未来を創る~」では、引き続きブランド戦略を基軸として「理想のライフデザイナー」実現に向けた取組みを一層推進してまいります。また、健康を軸とした取組みを通じて「お客さま」「社会」「会社・職員」との共有価値を創造する「 $CSV^1$ 」の実現に挑戦するとともに、お客さまの最善の利益を追求する観点から、お客さま本位の業務運営を推進してまいります。

<sup>※2</sup> Return on EV の略。EV の増加率を表します。

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Creating Shared Value の略。企業による「社会的課題の解決」と「企業価値の向上(利益や競争力の向上)」を両立させる経営の概念

加えて、「スミセイライフデザイナー」「金融機関等代理店・保険ショップ」「資産運用」 「海外事業」の4つの重点取組事業に注力するとともに、これらを支える事業基盤として、 「サービス」「経営基盤」の強化に努め、「お客さまからみて『薦めたい』会社、職員からみて『い きいきと働ける』会社、社会からみて『なくてはならない』会社」の実現を目指します。

## ◆全体像



※ 住友生命+メディケア生命の合算。

## ◆各枠組みについて

#### 1. ブランド戦略

ご加入からお支払いにいたる各場面での品質価値をさらに高めることで、お客さまにとっての「理想のライフデザイナー」実現に向けた取組みを推進します。また、健康増進型保険「Vitality」発売(2018年予定)を踏まえ、「健康」を軸とした取組みを通じて「お客さま」「社会」「会社・職員」との共有価値を創造するCSVプロジェクトを展開してまいります。

#### 2. 重点取組事業

#### a. マルチチャネル

#### (1)スミセイライフデザイナー(営業職員)

優秀営業職人材の採用と育成を強化しつつ、コンサルティング力の向上、営業用端末の活用推進、迅速なサービスの提供を推進していくとともに、共有価値創造(CSV)に向けた販売・サービス体制の構築に取り組みます。

#### (2)金融機関等代理店・保険ショップ

業界最大規模の販売ネットワークの維持・拡大、幅広い提携戦略の推進、お客さまニーズに対応した商品ラインアップの拡充により、当社およびメディケア生命商品の販売を推進してまいります。

#### b. 資産運用

お客さまの資産形成などのニーズに適った生命保険商品を安定的に提供し、将来に わたって保険金や給付金等を確実にお支払いするために、適切なリスクコントロー ルのもとで、資産運用の高度化に取り組んでまいります。

#### c. 海外事業

成長性と収益性のバランスのとれた事業ポートフォリオの構築を目指し、アジア事業の企業価値向上およびシメトラの安定収益の実現に取り組むとともに、あわせて新たな取組みについても研究・検討を行ってまいります。また、海外事業展開を支えるための人材育成を含む態勢面の整備を行います。

#### 3. 事業基盤

#### a. サービス

募集から事務・サービス・支払にいたるまで基本品質を徹底することにより、迅速・ 丁寧・誠実な対応を推進し、「お客さま本位の業務運営」に資する事務・サービス品 質の維持・向上に取り組んでまいります。

#### b. 経営基盤

働き方の変革やダイバーシティ推進、ガバナンスの高度化、リスク・リターンのバランスに基づくERM経営の推進等により、経営基盤の強化に取り組んでまいります。

#### ◆計数目標

	目標項目	2016 年度末	中期経営計画目標 (2019 年度末)
ú	È業価値(EV)**1 **2	3 兆 7,660 億円	4 兆 5,600 億円 (3 ヶ年 ROEV**3 +21.1%)
仴	R有契約年換算保険料 <sup>※2</sup>	2 兆 3, 523 億円	2 兆 4, 400 億円 (3 ヶ年増加率 +3.7%)
	うち生前給付保障+医療保障等**2	5, 529 億円	6,100 億円 (3ヶ年増加率 +10.3%)

<sup>※1</sup>一定の経済前提をおいて算出しています。

<sup>※2</sup> 住友生命+メディケア生命の合算。

<sup>※3</sup> Return on EVの略。EV (エンベディッド・バリュー) の増加率を表します。



## 新中期経営計画

# 「スミセイ中期経営計画2019」

~お客さまのための新たな価値づくりに挑戦し、ともに未来を創る~

2017年5月25日 住友生命保険相互会社

## 目次

1		が中期経営計画 「スミセイ中期経営計画2016」の振返り	P.3
2	新	「中期経営計画「スミセイ中期経営計画2019」 ~お客さまのための新たな価値づくりへ挑戦し、ともに未来を創る~	P.5
	a	当社を取り巻く環境と新中期経営計画の基本的な考え方	P.6
	b	新中期経営計画の全体像	P.7
	С	ブランド戦略	P.8
	d	重点取組事業	P.9
	е	事業基盤	P.13
	f	お客さま本位の業務運営	P.15
	g	計数目標	P.16

# 1

# 前中期経営計画 「スミセイ中期経営計画2016」 の振返り

## 前中期経営計画「スミセイ中期経営計画2016」の振返り

- ■EV、保有年換算保険料は目標達成
- ■生前給付保障+医療保障等の保有契約年換算保険料は、若干の目標未達となるも、概ね順調に推移





# 新中期経営計画 「スミセイ中期経営計画2019」

~お客さまのための新たな価値づくりへ挑戦し、ともに未来を創る~

## a. 当社を取り巻く環境と新中期経営計画の基本的な考え方

## 当社を取り巻く環境

	~2016年度	新中期経営計画期間			2020年度~
	~~2010平及	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度**
人口·世帯		少子高齢化の進展・単独世帯のさらなる増加、生産年齢人口の減少			
お客さまの志向	お客さま志向の多様化、加入チャネルの多角化				
経済環境		世界的な低金利環境線	継続の可能性、地政学リス	クの高まり	国際的な資本規制
生命保険の成長分野		医療保障•介護(京	就労不能含む)保障、健康 <sup>」</sup>	曽進型保険への需要の高	まり
技術革新		FinTech等のICT	による技術革新(AI、ブロッ	<sub>/</sub> クチェーン、ビッグデータ等	等)

## 新中期経営計画の基本的な考え方

- 本計画では、引き続きブランド戦略を基軸として「理想のライフデザイナー」実現に向けた取組みを一層推進してまいります。また、健康を軸とした取組みを通じて「お客さま」「社会」「会社・職員」との共有価値を創造する「CSV\*」の実現に挑戦するとともに、お客さまの最善の利益を追求する観点から、お客さま本位の業務運営を推進してまいります。
- さらに、「スミセイライフデザイナー」「金融機関等代理店・保険ショップ」「資産運用」「海外事業」の4つの重点取組事業に取り組む とともに、これらを支える事業基盤として、「サービス」「経営基盤」の強化に努めてまいります。
- こうした取組みを通じ、中長期的に以下の「目指す姿」の実現に取り組んでまいります。

目指す姿

新中期経営計画最終年度(2019年度)のさらにその先に向けて、収益基盤の拡大・多様化を図りつつ、お客さま、社会、会社・職員の「共有価値創造(CSV<sup>※</sup>)」の実現に取り組むことで、

お客さまからみて『薦めたい』会社、職員からみて『いきいきと働ける』会社、社会からみて『なくてはならない』会社

を目指す。

※ Creating Shared Valueの略。企業による「社会的課題の解決」と「企業価値の向上(利益や競争力の向上)」を両立させる経営の概念

将来を見据えた戦略的投資

## 新中期経営計画の枠組み(概要)

ブラ

重

点

取

✓ 品質価値をさらに高めることで、お客さまにとっての「理想のライフデザイナー」実現に取り組む

「健康」を軸とした取組みを通じて「お客さま」「社会」「会社・職員」との共有価値を創造するCSVプロジェクト を推進

以下の4事業分野における収益基盤の拡大・多様化に取り組む

4つの事業分野 組事業

ルチ

スミセイ ライフデザイナー

金融機関等代理店 保険ショップ

変化するお客 さまニーズへ の的確な対応 の推進

- ✓ 販売・サービス体制の強化
- 機動的な商品供給、他の金融機関等との アライアンス推進

**資産運用** 

海外事業

資本を活用した リスクテイク

- ✓ 資産運用の高度化
- ✓ 出資先の企業価値向上、収益貢献
- ✓ 人材育成

事業基 盤

サービス

✓ 事務・サービス品質の維持・向上

経営基盤

✓ 働き方変革推進、ガバナンスの高度化、ERM経営の推進等

計数目標 (2019年度末)

企業価値(EV)※ 4兆5600億円 (3ヶ年増加率+21.1%) 保有契約年換算保険料※ 2兆4400億円 (3ヶ年増加率+3.7%)

生前給付保障+医療保障等の 保有契約年換算保険料<sup>※</sup> 6100億円(3ヶ年増加率+10.3%)

※ 住友生命+メディケア生命の合算。

## c. ブランド戦略

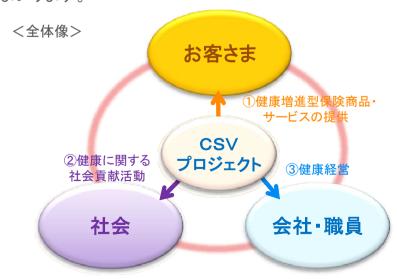
- ■ご加入からお支払いにいたる各場面での品質価値をさらに高めることで、お客さまにとっての「理想のライフデザイナー」 実現に向けた取組みを推進します。
- ■健康増進型保険「Vitality」発売(2018年予定)を踏まえ、「健康」を軸とした取組みを通じて「お客さま」「社会」「会社・職員」 との共有価値を創造するCSVプロジェクトを展開してまいります。

## 理想のライフデザイナーの実現

✓ ご加入からお支払いにいたる各場面で高品質な対応を実現できる よう、お客さまにとっての「理想のライフデザイナー」実現に向けた 取組みを推進します。

## CSVプロジェクトの展開

✓ 「お客さま」へ健康増進型保険商品・サービスの提供、「社会」へ 健康に関する社会貢献活動、「会社・職員」へ健康経営を推進し てまいります。



## CSVプロジェクトの概要

①健康増進型保険商品・サービスの提供 ※2018年予定



「Vitality」は、健康を改善するツールや関連知識、それを促すインセンティブ等を提供することで、保険加入者がより健康になることをサポートするプログラムです。各種インセンティブが長期的に健康増進に寄与する行動変化を促すという仕組みが保険商品に組み込まれており、保険会社や保険加入者の双方にメリットの好循環をもたらし、社会全体の健康増進にも寄与するものです。

## ②健康に関する社会貢献活動

健康増進の啓発のため、創業110周年記念 社会貢献事業として「スミセイ バイタリティ アクション」を実施してまいります。



「スミセイ バイタリティ アクション」では、全国110箇所で様々な種目のトップアスリートによる「親子スポーツ教室」などを開催いたします。

## ③健康経営の推進

「住友生命グループ健康経営宣言」を公表し、経営的視点から職員およびその家族の健康維持・増進を図ってまいります。

#### ーマルチチャネル スミセイライフデザイナーー d. 重点取組事業

■共有価値創造(CSV)に向けた販売・サービス体制を構築するとともに、変化する多様なお客さまニーズに的確に対応し、 お客さまに最適な保障の提案を推進してまいります。

## お客さまニーズへの的確な対応推進

- スミセイライフデザイナーのコンサルティングカの向上、営業用 端末の活用・迅速なサービスの提供推進
- お客さまニーズに応える先進の商品の開発・提供と最適な保障 の提案推進
- 他社との提携も視野に入れた商品ラインアップの充実
- Vitalitv発売を契機とした、お客さま・社会に対する新たな価値の 提案推進、FinTechの活用推進

## 販売・サービス体制の強化

優秀人材の採用・育成強化と共有価値創造(CSV)を支える販売・ サービス体制の強化

## Japan Vitality Project

~「健康増進型保険」でもっと日本を健康に~

当社は、南アフリカのDiscovery、ソフトバンク株式 会社と提携し、グローバルに評価を得ているウェル ネスプログラム「Vitality」を日本市場に導入する 「Japan Vitality Project」の取組みを3社共同で開 始いたしました。



(左) DiscoveryのGroup Chief Executive : Gore氏 (中央) 当社社長 : 橋本

## お客さまニーズを踏まえた 商品ラインアップの充実&商品の提供

く当社グループ商品および他社商品の提供イメージ>

機当 あなたの未来を強くする 関社 等ラ 窓ィ 🔷 住友生命 販フ をデ 医療保障・介護保障(就労 介ザ 不能含む)・健康増進等へ たナ のニーズ 商 品 安定的な資産形成への 提金

主に保険ショップ等を 介した商品提供

## メディケア生命

✓ シンプルでわかりやすい 医療保障ニーズ

## 提携による他社商品の取扱

- ✓偶然の事故への備え 「三井住友海上火災保険さまの商品
- ✓事業保障、事業承継、退職の 準備ニーズ [エヌエヌ生命さまの商品]

## <住友生命の商品について>

生活保険で、じぶんを救え。就労不能・介護保障に加

ニーズ

供融

未来デザイン ワンアップ

え、ライフサイクルにあわ せて死亡保障、医療保障、 資産形成・老後保障を準 備することができる"生活 保険"です。

本商品は、2016年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞 日経ヴェリタス賞を受賞しました。



## d. 重点取組事業 ーマルチチャネル 金融機関等代理店・保険ショップー

■業界最大規模の販売ネットワークの維持・拡大、幅広い提携戦略の推進、お客さまニーズに対応した商品ラインアップの 拡充により、さまざまなお客さまのニーズに応じた商品をご提案してまいります。

## ビジネスモデルの深掘り

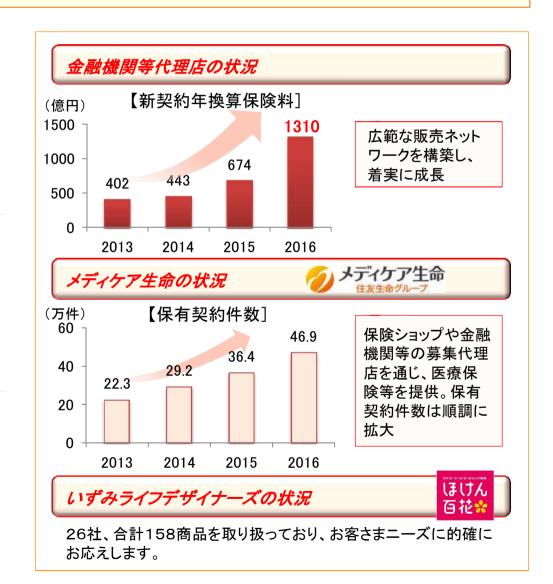
- ✓ グループ戦略の強みを活かし、お客さまニーズに対応した当社・ メディケア生命商品の販売推進
- ✓ 広範囲の販売ネットワークを通じたお客さまへの商品提供、 平準払商品マーケットの深耕

#### 投資効果の発揮、新規事業推進

- ✓ 商品ラインアップの充実と商品開発スピードアップによるお客さま本位の商品提供
- ✓ 金融機関や事業会社代理店とのアライアンス戦略の推進

## 安定的成長への取組み

- ✓ 全国の金融機関等を担当するホールセラー等の人材の長期的・ 計画的な育成
- ✓ さまざまな研修の実施等、より充実した代理店サポート体制の構築



## d. 重点取組事業 一資産運用一

■お客さまの資産形成などのニーズに適った生命保険商品を安定的に提供し、将来にわたって保険金や給付金等を確実に お支払いするために、適切なリスクコントロールのもとで、資産運用の高度化に取り組んでまいります。

## お客さまの資産形成など、二一ズに適った保険商品の 安定的な提供に資する資産運用の高度化

- ✓ 一般勘定における運用目的に応じた2つのポートフォリオ運営の 推進、新たな運用手法の導入など、資産運用の高度化と適切な リスクテイクによる収益力向上
- ✓ 資産運用収益力向上に資する人材育成

<2つのポートフォリオ運営>

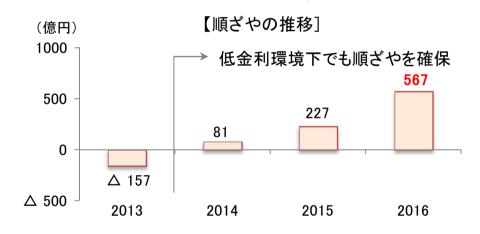
ポートフォリオ	円金利資産中心の ポートフォリオ 【ALM運用ポートフォリオ】	リスク性資産中心の ポートフォリオ 【バランス運用ポートフォリオ】
運用目的	保険金等の確実な 支払いに資すること	企業価値(EV)の持続的 向上に資すること
運用手法	ALMの推進を中心に 長期保有	市場見通しに応じた 機動的な運用
主な 対象資産	日本国債、内外社債等の クレジット資産	株式、オープン外国債券、 為替ヘッジ付外国債券

## スチュワードシップ活動の推進

✓ 投資先企業との質の高い対話の実践と透明性が高く十分な説明力 を有した議決権行使

## 資産運用収益向上の取組み

◆前中期経営計画において長年の経営課題であった逆ざやを 解消し順ざやに転じるとともに、低金利環境下においても収益 向上の取組みにより、順ざやを徐々に拡大させてきています。



<スチュワードシップ活動の状況>

## 株式価値向上のための対話

期間	実施数
2015年7月~2016年6月	125件
2016年7月~2017年4月まで	108件

## d. 重点取組事業 一海外事業一

- ■成長性と収益性のバランスのとれた事業ポートフォリオの構築を目指し、アジア事業の企業価値向上およびシメトラの安定 収益の実現に取り組むとともに、あわせて新たな取組みについても研究・検討を行ってまいります。
- ■海外事業展開を支えるための人材育成を含む態勢面の整備を行います。

## グループガバナンスの高度化

- ✓ 出資先の経営状況の的確な把握(モニタリング)および経営目標 達成に向けたガバナンスの高度化を推進
- ✓ 適時·適切なPDCAの実施と機能発揮

## シナジーの発揮

- ✓ 資産運用分野における連携
- ✓ 当社・シメトラ間のコミュニケーション促進によるシナジー創出
- ✓ トレーニーの派遣を通じたノウハウ吸収

## 海外人材育成

- ✓ 海外派遣候補者の計画的な人材育成による将来の担い手の増強
- ✓ 海外業務遂行力の強化

シメトラの安定収益確保と アジア事業の企業価値向上の実現

## 当社の海外事業展開の状況

		2/13
国	出資時期	出資先
中国	2005年	PICC生命 中国人保寿险 中国人保寿险 最大手損保を傘下に持つ中国人民保険 集団との合弁。収入保険料で国内7位。
ベトナム	2013年	バオベト・BAOVIET ホールディングス ベトナム最大手の総合保険・金融グループ。 バオベト生命は新契約収入保険料で国内1位。
インドネシア	2014年	BNIライフ BNI Life 4大国営銀行のひとつバンク・ネガラ・イント・ネシアと の合弁。新契約収入保険料で国内8位。
米国	2016年	シメトラ 3つのビジネスライン SYMETRA (個人年金、企業保険、個人保険)より構成さ れるバランスの取れた事業ポートフォリオを 擁する中堅生保。

## e. 事業基盤 -サービス-

■募集から事務・サービス・支払にいたるまで基本品質を徹底することにより、迅速・丁寧・誠実な対応を推進し、「お客さま本位の業務運営」に資する事務・サービス品質の維持・向上に取り組んでまいります。

## お客さまサービスにおける品質レベルの向上

- ✓ お客さまの年齢やニーズ等を踏まえたふさわしいサービスを提供 する体制の構築
- ✓ 迅速・丁寧・誠実な事務・サービスの推進
- ✓ 高齢者や障がい者に配慮した取組み推進
- ✓ 最新技術の活用等による品質向上と業務効率向上

#### お客さまニーズに対応した事務・サービス体制の構築

- √ 新商品に関連したお客さまサービスを支える事務・サービス体制の 構築
- ✓ 代理店扱契約の増加を踏まえた事務・サービス体制の高度化

## 新たな営業用端末を活用した対面サービスの充実

- ✓ 営業用携帯端末のレベルアップと活用推進
- √ 新契約・保全手続きにおける電子化推進等によるお客さま利便性
  の向上

## 「LiefDirect(リーフダイレクト)」サービス



全国約3万名のスミセイライフデザイナー の営業用携帯端末「SumiseiLief」で、ご加 入後の各種お手続が即時完了する 「LiefDirect」サービスを提供しています。

## 相談サービス(商品付帯サービス)

マンションドオピニオン・サービス

お客さまにより良い医療を選択していただくために、セカンドオピニオン・サービスを提供しています。

お客さまが治療法・専門医・病院の情報を得ることで安心・納得して治療を開始できるよう、サポートします。(提供:ティーペック株式会社)

## (健康相談ダイヤル)

健康・医療・介護等に関するご相談に24時間・年中無休でドクターやヘルスカウンセラーがお応え

いたします。併せて、夜間・休日に対応する医療機関情報の提供を通じて、身近な疑問や不安の解消をサポートします。(提供:ティーペック株式会社)

#### **↓** スミセイ ケア・アドバイス・サービス

介護を要する方やそのご家族が抱える介護に 関するさまざまな疑問や不安等にお応えする

スミセイ ケア・アドバイス・サービスを提供しています。ケアマネージャー等の介護の専門家が、電話・訪問にてご相談を承ります。(提供:ティーペック株式会社)

障害年金十ポートサービス 障害年金全般に関するお悩みやご相談に専門 スタッフがお応えします。

典型的な支払事例を掲載したガイドブックを希望者へ無料でご提供します。 (提供:ティーペック株式会社)

## e. 事業基盤 一経営基盤一

■働き方の変革やダイバーシティ推進、ガバナンスの高度化、リスク・リターンのバランスに基づくERM経営の推進等に取り 組んでまいります。

## 働き方の変革・ダイバーシティの推進

- ✓ 働き方の変革
  - ・真にお客さま、マーケットに価値を提供する仕事へのシフト、 業務の生産性・効率性の向上、長時間労働の抑制
  - •ICTサポート拡充等による時間や場所に捉われない働き方導入
  - ・達成・変革・創造・協働をキーワードにした一人ひとりの行動変革
- ✓ ダイバーシティの推進
  - 職員がいきいきと働き続けられる環境づくり
  - ・多様な人材の活躍推進(女性人材の管理職への積極的登用推進含む)

## ガバナンスのさらなる高度化

- ✓ コーポレートガバナンスの高度化
- ✓ グループベースの経営管理態勢のさらなる高度化

## IT投資効果の最大化

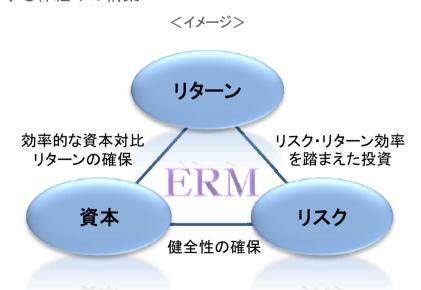
- ✓ ITガバナンスの高度化
- ✓ 「価値の提供(IT投資効果の最大化)」と「適切なリスクコントロール」による企業価値向上への貢献
- ✓ 最新技術の調査・研究、活用推進

## 安定的な契約者配当の実施と内部留保の充実

- ✓ 中長期的に安定的な契約者還元を実施
- ✓ 内部留保によるリスク対応力強化
- ✓ なお、配当還元指標の開示も予定

#### ERM経営のさらなる推進

✓ ご契約者さまの利益への貢献を目的に、一定の健全性を確保 しつつ、リスクバッファーを活用した効率的なリスクテイクを実施 する枠組みの構築



## f. お客さま本位の業務運営

■当社では、お客さまの最善の利益を追求する観点から、これまで以上にお客さま本位の業務運営を推進するために、次の点について方針を定めています。詳しくは、別途リリースしている「お客さま本位の業務運営方針」を参照ください。

お客さまにとって最良の生命保険会社であり続けるために、当社における「お客さま本位の業務運営方針」を策定しています。お客さまの最善の利益を追求するとともに、お客さまから信頼され選ばれる会社であり続けるために、本方針に基づく具体的な取組みを積極的に推進してまいります。

お客さま本位の業務運営の実践と企業文化としての定着

最適な商品・サービスの提供

分かりやすい情報の提供

安定的な資産形成やニーズに 適った商品提供を支える資産運用 利益相反の適切な管理と保険募集管理態勢の構築

従業員教育や評価体系

お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み

【評価指標の設定】お客さま本位の業務運営の定着を図るために「お客さま満足度」を評価指標とし、定期的に進捗状況を確認します。

## g. 計数目標

■新中期経営計画における目標は次のとおりとしています。

